

HOTEL MANAJEMEN IT

Fis pw 67 /05

Dar
P

PERANAN STANDARD OPERATING PROCEDURE ANTAR SECTION DALAM NOVOTEL SURABAYA HOTEL & SUITES

(STUDI MENGENAI KETERKAITAN STANDARD OPERATING PROCEDURE ANTARA
ROOM SERVICE SECTION DENGAN FRONT DESK SECTION NOVOTEL SURABAYA
HOTEL & SUITES DAN APA SAJA KENDALA PELAKSANAANNYA)

TUGAS AKHIR



OLEH :

JOHAN DARMAWAN

NIM : 070110784-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2004




PERANAN STANDARD OPERATING PROCEDURE ANTAR SECTION DALAM NOVOTEL SURABAYA HOTEL & SUITES

**(STUDI MENGENAI KETERKAITAN STANDARD OPERATING PROCEDURE ANTARA
ROOM SERVICE SECTION DENGAN FRONT DESK SECTION NOVOTEL SURABAYA
HOTEL & SUITES DAN APA SAJA KENDALA PELAKSANAANNYA)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

OLEH :

JOHAN DARMAWAN

NIM : 070110784-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2004

Lembar Pengesahan

Tugas Akhir ini berhasil dipertahankan

dihadapan panitia penguji

Panitia penguji terdiri dari :

Penguji I,



M. Nurdin Razak S. Sos
NIP.132 230 972

Penguji II,



Didik Purnomo Adi Amd

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan dalam suatu hotel merupakan hal yang sangat penting, dalam hal ini adalah *Standard Operating Procedure*. *Standard Operating Procedure* dibuat sebagai pedoman untuk melakukan kegiatan operasionalnya. Operasional yang dimaksud disini adalah tugas – tugas rutin, evaluasi yang dilakukan dalam organisasi atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut. Selain SOP diatas dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai guna dapat menjalankan semua fasilitas operasional yang dimiliki oleh hotel sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan dan kinerja yang baik terhadap tamu. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, dalam hal ini pihak manajemen harus memiliki *Standard Operating Procedure* atau cara - cara khusus sebagai pedoman untuk operasional hotel dan cara – cara untuk meningkatkan mutu dari sumber daya manusia yang ada pada organisasi itu sendiri.

Dalam penelitian ini penulis meneliti *Standard Operating Procedure* dari departemen Room Service dan Front Office Novotel Surabaya Hotel & Suites dan keterkaitan antara kedua SOP tersebut dalam operasional hotel. *Soft Opening* dari Novotel Surabaya Hotel & Suites dilakukan pada bulan Juli – Agustus 1995. Hotel berstatus bintang empat tersebut mempunyai konsep “*resort within city*” dan mempunyai sosok angun bergaya eropa. Pada Oktober 1996 apartemen hotel diresmikan pembangunannya (*GrandOpening*), dan lokasinya terletak di jalan Ngagel no. 173 – 175 Surabaya, sangat dekat dengan stasiun Wonokromo, terminal Joyoboyo dan tidak terlalu jauh dari bandara. Hotel ini dipilih oleh penulis sebagai lokasi penelitian karena sesuai dengan minat penulis terhadap perhotelan yaitu, kualitas hotel bintang empat plus yang diakui di dunia internasional dan merupakan hotel yang memiliki bentuk bangunan dan tata letak yang indah. Selain itu juga Novotel merupakan hotel yang memiliki jaringan internasional di bawah Accor Internasional, yaitu sebuah perusahaan besar yang bergerak di bidang industri jasa. Serta suasana kerja yang mendukung dan keramah tamahan dari staf Novotel Surabaya Hotel & Suites yang cukup dikenal oleh masyarakat perhotelan, baik kepada sesama staf, trainee maupun kepada tamu, dan penulis pernah mengikuti program *On The Job Training* di hotel tersebut selama tiga bulan. Pada kesempatan ini penulis meneliti bagaimana operasional dari *Standard Operating Procedure* dari Room Service dan Front Office, bagaimana kerjasama antara keduanya, kendala – kendala yang mengganggu serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada pada operasional hotel tersebut. Kerangka pemikiran yang ditulis di dalam penelitian ini selain dibuat sendiri oleh penulis juga diambil dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini. Dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena metode ini menghasilkan data diskriptif yang menghubungkan peneliti dengan informan. Berkaitan dengan kepentingan peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data, maka diperlukan batasan masalah yang berfokus pada pokok masalah yang diteliti sehingga memudahkan penelitian. Dalam penelitian ini penentuan

informan yang dipilih untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan obyek penelitian ditetapkan terlebih dahulu. Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau, jadi sebagai internal sampling, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian. Untuk memperoleh informan yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian ini, penulis menjadikan Room Service Department, Front Office Department, dan tamu. Selain melalui wawancara dengan informan untuk mendapatkan data, penulis juga melakukan study pustaka serta pengamatan di lokasi penelitian. Kemudian data-data tersebut diseleksi lalu disajikan dan dianalisa di bab III. Data-data tersebut berupa kutipan wawancara yang kemudian dianalisa untuk dapat ditarik kesimpulan yang menjawab permasalahan.

Setelah melakukan proses penelitian diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Kedua separtemen baik Room Service maupun Front Office merupakan bagian yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu. Dan tidak jarang keduanya menemui kendala – kendala yang mengganggu kerjasama *Standard Operating Procedure* dalam operasionalnya, sehingga mengganggu proses pelayanan. Untuk itu masing – masing dari departemen tersebut terus berupaya meningkatkan mutu kerjasama *Standard Operating Procedure* dari masing – masing bagian dengan meningkatkan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) pada sumber daya manusia yang ada dalam tiap – tiap bagian, dengan memberikan pelatihan dan pengetahuan secara terus – menerus pada tiap – tiap karyawan baik yang telah diterima dan bertugas secara aktif maupun yang baru, sehingga karyawan mampu menjadi sumber daya manusia yang terampil dan siap pakai dan kualitas pelayanan yang diberikan bertaraf professional, serta complain tamu dapat ditekan seminimal mungkin. Selain itu pihak manajemen mempunyai rencana kedepan dengan menambah fasilitas – fasilitas baru yang berfungsi mendukung operasional hotel agar lebih lancar.